

Accès simplifié aux garanties pour les employés où qu'ils soient

Comment puis-je accéder à mes garanties à partir d'un appareil mobile?

Il y a deux options faciles pour accéder à vos garanties :

- Allez à garantiesmobiles.empire.ca sur votre appareil mobile et entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe du site Web à l'intention des participants au régime; ou
- Allez à l'écran d'accueil du site Web de l'Empire Vie (empire.ca) et choisissez « Participants des régimes d'assurance collective » dans la boîte « Ouverture de session » en bas à droite.

Puis-je enregistrer une icône de l'Empire Vie sur l'écran d'accueil de mon appareil mobile afin d'y accéder facilement?

Oui. Pour enregistrer l'icône :

- Allez à garantiesmobiles.empire.ca sur votre appareil mobile.
- Sélectionnez le bouton « Partagez » de votre navigateur.
- Choisissez « Ajouter à l'écran d'accueil » dans vos options.

Puis-je accéder à l'application à partir de tout appareil mobile?

Oui, notre solution mobile est optimisée pour un accès facile à partir de tout appareil mobile (téléphones intelligents, tablettes, iPod, etc.).

Que puis-je faire sur la nouvelle solution mobile?

- Soumettre une demande de règlement en ligne d'assurance médicaments, dentaire ou maladie, de services paramédicaux ou de soins de la vue, pour un compte de dépenses de santé ou pour des dépenses de santé connexes (si votre régime offre ces garanties)
- Saisir un nouveau fournisseur
- Soumettre un reçu de demande de règlement en ligne en prenant une photo à l'aide de votre appareil mobile ou en téléversant une photo provenant de la photothèque de l'appareil
- Consulter et mettre à jour vos renseignements bancaires
- Consulter une version mobile de votre carte des garanties et sauvegarder une image de celle-ci dans votre photothèque
- Sauvegarder votre carte des garanties dans un portefeuille numérique (par ex., Apple Wallet)

Comment puis-je savoir que les renseignements que je consulte sont actuels et à jour?

Vous avez accès aux renseignements et aux fonctionnalités les plus à jour du système, car vous vous connectez directement à notre site Web à l'intention des participants au régime. Lorsque vous mettez à jour vos renseignements personnels, nous intégrons immédiatement la mise à jour dans notre système.

Quels types de demandes de règlement puis-je soumettre avec la nouvelle solution mobile?

Vous pouvez soumettre toute demande de règlement que vous pourriez normalement soumettre en ligne sur notre site Web à l'intention des participants au régime, y compris :

- des demandes de règlement pour des services paramédicaux, des soins dentaires ou des soins de la vue;
- des demandes de règlement pour des médicaments;
- des demandes de règlement pour un compte de dépenses de santé ou pour des dépenses de santé connexes, si votre régime offre ces garanties.

Comment puis-je enregistrer une image de ma carte des garanties sur mon appareil mobile?

Pour enregistrer une image de votre carte des garanties dans la photothèque de votre appareil, vous devez appuyer sur l'image de la carte des garanties et maintenir le bouton enfoncé. Puis, vous devez sélectionner « Enregistrer l'image » dans les options qui apparaissent. Sinon, si vous êtes sur le site Web garantiesmobiles.empire.ca et que l'image est affichée sur votre écran, vous pouvez faire une capture d'écran de votre carte des garanties et l'enregistrer dans vos photos.

Qu'est-ce que le Apple Wallet? Que puis-je entreposer dans cette application?

Grâce à cette solution mobile, vous pouvez entreposer votre carte des garanties dans l'application Apple Wallet de votre iPhone ou de votre iPod touch. Vous pouvez aussi y conserver vos cartes de débit et de crédit, vos cartes d'embarquement de vol, vos billets de cinéma, vos coupons, vos cartes de récompense et beaucoup plus. Tout ça au même endroit.

Je ne possède pas d'iPhone. Comment puis-je enregistrer ma carte des garanties dans mon téléphone?

Google Play store propose plusieurs autres applications similaires à Apple Wallet pour les appareils basés sur Android. Sinon, vous pouvez suivre les étapes décrites à la question « Comment puis-je enregistrer une image de ma carte des garanties sur mon appareil mobile? » ci-dessus. Cette méthode vous permettra d'enregistrer votre carte dans votre photothèque sans utiliser d'autre application.

Comment puis-je soumettre une demande de règlement en ligne avec la nouvelle solution mobile?

1. Ouvrez une session en utilisant l'une des méthodes faciles décrites dans la question « Comment puis-je accéder à mes garanties à partir d'un appareil mobile? » ci-dessus.
2. Sélectionnez « Soumettre une demande de règlement en ligne ».
3. Remplissez les renseignements requis pour soumettre une demande de règlement en ligne. Les étapes sont les mêmes que sur le site complet.
4. Conservez vos reçus d'origine durant un an au cas où votre demande serait sélectionnée à des fins d'examen.

Que dois-je faire avec mes reçus?

Vous devez conserver les reçus originaux dans un endroit sûr durant un an. Vous devrez les envoyer à l'Empire Vie si l'on vous en fait la demande. L'Empire Vie dispose d'un système d'évaluation et d'audit robuste. La gestion des fraudes et des abus relatifs aux demandes de règlement est importante, afin que nos régimes d'assurance collective restent abordables et durables. Nous pourrions vous demander de nous envoyer vos reçus jusqu'à un an après votre demande de règlement. Veuillez donc vous assurer de les ranger dans un endroit où vous pourrez facilement les retrouver.

Comment puis-je « prendre une photo » pour soumettre mes reçus en utilisant la solution mobile (si ma demande de règlement est sélectionnée aux fins d'examen)?

- Sélectionnez « Soumettez vos reçus de demandes de règlement en ligne » dans le menu principal.
- Sélectionnez la demande de règlement pour laquelle vous voulez soumettre vos reçus. Seules les demandes de règlement sélectionnées aux fins d'examen apparaîtront, car nous avons seulement besoin des reçus de celles-ci.
- Une fois que vous avez sélectionné une demande de règlement, la page suivante vous fournit des renseignements détaillés sur les différentes manières possibles de soumettre les reçus de votre demande de règlement (par ex., comment envoyer les reçus par courriel, par fax, par la poste, etc.).
- Sélectionnez l'option « Prendre une photo ou téléverser une photo à l'aide d'un appareil mobile ».

- Sélectionnez « Prendre une photo » et choisissez parmi les nombreuses options offertes, comme prendre une nouvelle photo à l'aide de votre appareil mobile, téléverser une photo provenant de votre photothèque ou importer une photo entreposée dans un nuage grâce à une application que vous avez installée sur votre appareil mobile (par ex., iCloud Drive, Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc.).

Comment savoir si mes renseignements personnels sont protégés?

Notre site Web sécurisé est doté de caractéristiques de sécurité intégrées qui permettent de protéger vos renseignements personnels. Seuls les participants enregistrés peuvent soumettre des demandes de règlement en ligne. Comme dans tout ce que nous faisons, nous nous conformons aux lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels. Nous sommes résolus à protéger votre information personnelle.

À qui dois-je m'adresser si j'ai une question?

Vous pouvez communiquer en tout temps avec notre équipe du Service à la clientèle au **1 800 267-0215** ou par courriel à group.csu@empire.ca.

^{MD} Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MC}

www.empire.ca info@empire.ca

